

УТВЕРЖДЕН

Приказом Директора
АНО ЦСОН «Долголетие»
№ 6/3-п от 25 апреля 2020 г.

КОДЕКС
корпоративной культуры и профессиональной этики
работников АНО ЦСОН «Долголетие»

г. Ульяновск

1. Общие положения

1.1. Кодекс корпоративной культуры и профессиональной этики работников АНО ЦСОН «Долголетие» (далее соответственно – Кодекс, Учреждение), разработан в соответствии с Международной декларацией этических принципов социальной работы (принята Международной федерацией социальных работников 8 июля 1994 г.), Международными этическими стандартами социальной работы (приняты Международной федерацией социальных работников 8 июля 1994 г.), Конституцией Российской Федерации, - Федеральным законом от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Национальными стандартами Российской Федерации о социальном обслуживании населения и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, рекомендациями Международной федерации социальных работников, а также основан на общепризнанных нравственных принципах и нормах российского общества и государства.

1.2. Корпоративная культура и профессиональная этика – важнейший инструмент реализации миссии Учреждения.

С помощью корпоративной культуры формируется в сознании сотрудников корпоративная идеология, система ценностей, вырабатывается единые стандарты поведения, соответствующие высоким принципам и нормам этики работника учреждения, приводит к пониманию того, что ни один гражданин (клиент) не должен уйти с обидой на отсутствие внимания к его проблеме, желания помочь ему и поддержать его всеми доступными способами, формируется среди населения уважение и доверие к работникам Учреждения.

1.3. Гражданин Российской Федерации, поступающий на работу в Учреждение, обязан ознакомиться с положениями Кодекса и соблюдать их в процессе своей трудовой деятельности, а каждый гражданин Российской Федерации вправе ожидать от работника Учреждения в отношении с ним поведения в соответствии с положениями Кодекса.

2. Высшие ценности корпоративной культуры и профессиональной этики

2.1. Получатели услуг, их запросы и проблемы:
всемерно помогать Получателю социальных услуг в решении его проблем, преодолении его жизненных трудностей, повышении его благосостояния, достижении его целей;

2.2. Сотрудники и их компетенции:
готовы меняться и помогать развиваться коллегам - активно реализовывать межведомственное взаимодействие для достижения результата;

2.3. Технологии и возможности:
постоянно развиваться, разрабатывать и использовать новые технологии.

3. Базовые корпоративные принципы

3.1. Исполнять должностные обязанности добросовестно и на высоком профессиональном уровне в целях обеспечения эффективной работы по предоставлению населению мер социальной поддержки и оказанию социальных услуг;

3.2. Исходить из того, что признание, соблюдение и защита прав и свобод человека и гражданина определяют основной смысл и содержание деятельности работника социальной сферы; осуществлять свою деятельность в пределах полномочий Учреждения;

3.3. Не оказывать предпочтения каким-либо профессиональным или социальным группам и учреждениям, противодействовать и не подчиняться не отвечающим интересам клиентов влиянию отдельных должностных лиц и административному давлению;

3.4. Соблюдать социальную справедливость и равноправно распределять социальные ресурсы с целью расширения возможностей их предоставления нуждающимся в поддержке гражданам (получателям услуг), а также другим лицам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации;

3.5. Обеспечивать безопасность оказываемых социальных услуг для жизни и здоровья получателей данных услуг;

3.6. Исключать действия, связанные с влиянием каких-либо личных, имущественных (финансовых) и иных интересов, препятствующих добросовестному исполнению должностных обязанностей;

3.7. Соблюдать нейтралитет, исключающий возможность влияния на служебную деятельность решений политических партий, иных общественных объединений;

3.8. Проявлять терпимость и уважение к обычаям и традициям граждан различных национальностей и народностей, учитывать их культурные и национальные особенности;

3.9. Защищать и поддерживать человеческое достоинство получателей услуг, учитывать их индивидуальность, интересы и социальные потребности на основе построения толерантных отношений с ними;

3.10. Не допускать использования в присутствии сотрудников и получателей услуг грубости, оскорбительных выражений, угроз или реплик, препятствующих нормальному общению или провоцирующих противоправное поведение;

3.11. Соблюдать конфиденциальность информации о получателе услуг, касающейся условий его жизнедеятельности, личных качеств и проблем, принимать меры для обеспечения нераспространения полученных сведений доверительного (конфиденциального) характера;

3.12. Не использовать служебное положение для оказания влияния на деятельность органов государственной власти и органов местного самоуправления, организаций, должностных лиц, государственных гражданских и муниципальных служащих при решении вопросов личного характера;

3.13. Соблюдать установленные в органе государственной власти, органе местного самоуправления и учреждений социальной сферы правила публичных выступлений и предоставления служебной информации;

3.14. Уважительно относиться к деятельности представителей средств массовой информации по информированию общества о деятельности учреждения,

а также оказывать содействие в получении достоверной информации в установленном порядке.

4. Корпоративный кадровый менеджмент

Корпоративный принцип в работе с кадрами – обеспечение профессионального роста сотрудников, сохранение их жизни и здоровья, создание для них благоприятных производственных, экономических и социальных условий.

Основные направления корпоративной кадровой политики:

- привлечение персонала;
- развитие персонала;
- снижение текучести кадров;

- в рамках корпоративного кадрового менеджмента формируется рациональная структура персонала (оптимальное количество уровней структуры, оптимальное соотношение между работниками и их функциями, грамотное делегирование полномочий, построение эффективных коммуникаций);

- формируется самосознание и высокая ответственность сотрудников для выполнения поставленных перед ними задач;

- обеспечивается максимально возможное развитие и использование потенциала сотрудников;

- стремление к сокращению прямых и косвенных издержек, связанных с обновлением кадрового состава, мотивация и удержание квалифицированных сотрудников, стимуляция молодых инициативных специалистов;

- повышение престиж профессии, её привлекательность, разрабатывается пакет мер материального и морального поощрения сотрудников и мер стимулирующего характера.

5. Корпоративные стандарты сотрудники и руководители

<i>Профессиональные знания и навыки</i>	
для сотрудника	для руководителя
владеть полным набором профессиональных навыков и знаний	владеть полным набором профессиональных навыков и знаний; оценивать и повышать профессионализм своих работников
<i>Ориентация на клиента</i>	
знать клиента, слушать клиента, строить свою работу, отталкиваясь от потребностей клиента	помогать своим подчиненным увидеть работу глазами клиента
<i>Мотивация на успех</i>	
ставить амбициозные цели, намечать измеримые показатели успеха	нацеливать своих подчиненных на серьезные цели, мотивировать

поднимать планку, как только взята предыдущая, идти на разумный риск	их на достижение результата
<i>Надежность</i>	
предлагать или обещать только то, что можешь сделать; делать то, что обещал, достигать результат, прогнозируемый по качеству и срокам	внедрять стандарт надежности в работу подчиненного
<i>Творчество</i>	
видеть новые возможности, предлагать новые подходы, находить нестандартные решения	культивировать в коллективе творческий подход к работе
<i>Организованность</i>	
ставить четкие цели, точно планировать, формализовывать и стандартизировать процессы, четко взаимодействовать с коллегами и клиентами	осуществлять грамотную работу по управлению, включая постановку задач и контроль
<i>Командная работа</i>	
работать на общую цель, доверять и помогать коллегам, координировать свою работу с коллегами, конструктивно разрешать конфликты	строить команду, добиваться единого командного видения, организовывать взаимодействие
<i>Развитие</i>	
постоянно обучаться, осваивать новое, быть наставником для молодых коллег	создавать атмосферу, способствующую развитию подчинённых, делегировать подчиненным новые функции

6. Клятва работников Учреждения во имя исполнения своей благородной миссии

В своей деятельности руководствоваться только интересами граждан, человеческое достоинство и жизнь которых являются высшей ценностью!

С равным усердием и терпением оказывать социальную помощь каждому, кто в ней нуждается, независимо от возраста, пола, вероисповедания, и гражданства!

7. Характеристики корпоративной организационной культуры и профессиональной этики

Деятельность четко и детально организована, имеются четкие инструкции и правила поведения всех категорий работников.

Организована профессиональная (продуманная) оценка деятельности работников.

Исполнительность и инициатива работников поощряются.

В подразделениях налажена разумная система профессионального карьерного роста сотрудников.

Принимаются своевременные и эффективные решения.

Участие работников в принятии решений.

Система заработной платы не вызывает нареканий работников.

В организации налажена система коммуникаций.

Культивируются разнообразные формы и методы коммуникаций (деловые контакты, собрания, информационные бюллетени и др.).

Нет перебоев в получении внутрисистемной информации.

Поддерживаются уважительные деловые взаимоотношения друг с другом.

Проявляется внимание к индивидуальным различиям работников.

Конфликтные ситуации разрешаются с учетом реальной обстановки.

Дисциплинарные меры применяются как исключение.

Организация нацелена на нововведения.

Работники испытывают гордость за свою организацию.

8. Корпоративные правила служебного поведения и профессиональной этики

Организация однозначно не приемлет:

- сотрудника, захлопнувшего дверь перед носом клиента, либо коллеги, обратившегося к нему в конце рабочего дня или перед обедом;
- сотрудника, громко разговаривающего по телефону в кабинете, где работают его коллеги;
- руководителя, не умеющего выслушать своих подчиненных, употребляющего в речи грубые слова и бестактные выражения;
- критику сотрудника в присутствии его подчиненных, предвзятые замечания, предъявление неправомерных, незаслуженных обвинений;
- любого вида высказывания и действия дискриминационного характера по признакам пола, возраста, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных взглядов и предпочтений;
- угрозы, оскорбительные выражения или реплики, действия, препятствующие нормальному общению или провоцирующие противоправное поведение;
- проявления высокомерия, панибратства, а также невнимания, неуважения, пренебрежения к коллегам и клиентам;
- обман, невыполнение данных обещаний, сокрытие информации, ставящее подчиненных в положение неопределенности (например, в ситуации реорганизации, сокращения штатов);
- присвоение себе чужих успехов, перекладывание на чужие плечи своих ошибок.

Корпоративные правила делового этикета сформулированы в следующих лозунгах:

Думай о своей работе как о призыве к выполнению значимой и благородной миссии.

Время - твой важный ресурс. На работе – работать!

Порядок на твоём рабочем столе – порядок в голове. Рабочий стол - зеркало твоего внутреннего мира.

Твой внешний облик - это твой код, свидетельствующий о твоей культуре, воспитанности, уважении к окружающим.

Твоя структурированная деловая речь по существу, без «воды – дар делового человека».

Умение вести телефонный разговор характеризует тебя с лучшей стороны как воспитанного человека.

Поддерживая ровные, доброжелательные, уважительные отношения, ты поддерживаешь здоровье коллектива.

9. Формирование корпоративного духа

Создаётся сплочённый и мотивированный коллектив, где каждый работник уверен – его видят, оценивают, стимулируют, создают условия для творческого и профессионального роста, от него зависит успех и репутация отрасли.

В соответствии с нормами делового этикета в Учреждении приняты правила «dress-code»:

– сотрудники должны придерживаться делового стиля одежды.

Традиционные мероприятия:

– корпоративные командообразующие тренинги;

– праздники в честь Нового Года, Международного Женского Дня 8 марта, Дня защитника Отечества 23 февраля, профессиональный праздник День социального работника 8 июня;

– организация туристических поездок;

– проведение Спартакиад среди сотрудников отрасли.

Корпоративные меры социальной поддержки работников

Счастливый сотрудник - залог успешной работы. Забота о благополучии работников. Разработка и закрепление в Коллективном договоре корпоративные социальные программы, в рамках которых реализуются меры поддержки сотрудников:

«Мое здоровье» с целью укрепления физического, эмоционального и психического здоровья сотрудников (информационные кампании по здоровому образу жизни, экспресс-диагностика здоровья, абонементное посещение бассейна, выездное питание сотрудников, материальная помощь длительно болеющим сотрудникам);

«Дети сотрудников – наши дети» (совместные семейные мероприятия, семейно-ориентированные акции образовательного и развивающего характера, оказание мер поддержки на отдых, оздоровление, развитие детей, меры поддержки одиноким родителям);

«Благодарность нашим ветеранам» (оказание внимания и заботы ветеранам отрасли, привлечение их к участию в корпоративных мероприятиях, к наставничеству);

«Поддержка беременных женщин и молодых родителей» (оказание дополнительных корпоративных мер поддержки и льгот женщинам в период беременности и молодым родителям в первый год жизни ребенка);

«Охрана труда» (предотвращение травматизма и сохранение здоровья сотрудников, снижение уровня производственного травматизма и профессиональных заболеваний).

10. Ответственность за нарушение Кодекса

Нарушение работником положений Кодекса подлежит анализу и при подтверждении факта нарушения - моральному осуждению, а в случаях, предусмотренных федеральными законами, нарушение положений Кодекса влечёт применение к работнику мер дисциплинарной ответственности. В отношении работников допустивших при осуществлении должностных обязанностей высказывания оскорбительного характера применяется дисциплинарное взыскание с лишением или снижением стимулирующих надбавок.

Соблюдение работником положений Кодекса учитывается при проведении аттестаций, формировании кадрового резерва для выдвижения на вышестоящие должности.

Пронумеровано, прошито и заверено подписью на 8 (восемь) листах

Директор
АНО ПСОН «Долголетие»



Г. В. Козьмина

